

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal dari bermacam-macam aspek situasi pekerjaan dari organisasi tempat mereka bekerja (Tangkilisan, 2005). Berdasarkan Robbins (2003), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Kepuasan terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan; merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan.

Senada dengan pengertian kepuasan kerja yang diajukan oleh Handoko (2001), yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana seseorang memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Locke juga berpendapat bahwa tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya merasa senang dengan pekerjaannya. Locke selanjutnya berpendapat bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan atau ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang (Munandar, 2006).

Menurut Smith, Kendall & Hulin (dalam Luthans, 2006) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi itu adalah: a. Pekerjaan itu sendiri (*Work Itself*), setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja. b. Atasan (*Supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya. c. Teman sekerja (*Co-Workers*), merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. d. Promosi (*Promotion*), merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. e. Gaji/Upah (*Pay*),

merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

2.2. Komitmen Organisasional

Komitmen organisasional adalah sikap yang dimiliki karyawan untuk tetap loyal terhadap perusahaan dan bersedia untuk tetap bekerja dengan sebaik mungkin (Robbins dan Judge, 2008; Mathis dan Jackson, 2011). Meyer dan Allen (1991) merumuskan definisi mengenai komitmen organisasional sebagai konstruk psikologis yang menjelaskan karakteristik hubungan anggota dengan organisasi dan memiliki implikasi terhadap keputusan individu untuk melanjutkan keanggotaan dalam organisasi tersebut, anggota yang memiliki komitmen terhadap organisasinya akan lebih dapat bertahan dan melakukan yang terbaik untuk organisasi. Dalam penelitian ini, yang mengukur hubungan tipe komitmen dengan OCB adalah pilihan tipe-tipe komitmen sesuai dengan pendapat Meyer dan Allen (1997), yaitu :

1. Komitmen yang berpengaruh (*affective commitment*) meliputi keadaan emosional dari karyawan untuk menggabungkan diri, menyesuaikan diri, dan berbaur langsung dalam organisasi. Dengan kata lain seseorang menjadi anggota organisasi sebab ia menginginkannya (*want to*).
2. Komitmen berkelanjutan (*continuance commitment*) meliputi komitmen yang didasarkan pada penghargaan yang diharapkan karyawan untuk dapat tetap berada dalam organisasi. Dengan kata

lain seseorang menjadi anggota organisasi sebab ia merasa membutuhkannya (*need to*).

3. Komitmen normatif (*normative commitment*) meliputi perasaan karyawan terhadap kewajiban untuk tetap tinggal dalam organisasi. Seseorang menjadi anggota organisasi sebab ia merasa harus melakukan sesuatu (*ought to do*).

2.3. Organizational Citizenship Behavior (OCB)

Menurut Organ dalam Jie Chen Peng dan Sun Fen Chiu (2010), *Organizational Citizenship Behavior* adalah salah satu perilaku karyawan yang melebihi peran yang diwajibkan yang secara tidak langsung menguntungkan organisasi dan memberikan dampak yang efektif bagi organisasi. Menurut Robbins (2003) *Organization Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku diskresioner yang bukan merupakan bagian dari persyaratan-persyaratan jabatan formal seorang karyawan, meskipun demikian hal itu mempromosikan jabatan formal seseorang karyawan, meskipun demikian hal itu mempromosikan pempfungsian efektif atas organisasi.

Menurut Organ, dkk (2006), OCB terdiri dari lima dimensi adalah sebagai berikut:

1. *Altruism*, yaitu perilaku membantu meringankan pekerjaan yang ditunjukan kepada individu lain dalam suatu organisasi, misalnya membantu rekan kerja yang tidak sehat.

2. *Courtesy*, yaitu membantu teman kerja mencegah timbulnya masalah sehubungan dengan pekerjaannya dengan cara memberi konsultasi dan informasi serta menghargai kebutuhan mereka, atau memahami dan ber empati walaupun saat dikeritik.
3. *Sportsmanship*, yaitu toleransi pada situasi yang kurang ideal ditempat kerja tanpa mengeluh, misalnya ikut menanggung kegagalan proyek tim mungkin akan berhasil dengan mengikuti nasehat anggota.
4. *Civic virtue*, yaitu terlibat dalam kegiatan-kegiatan organisasi dan peduli pada kelangsungan hidup organisasi, misalnya rela mewakili perusahaan untuk program bersama.
5. *Conscientiousness*, yaitu melakukan hal-hal yang menguntungkan organisasi, misalnya mematuhi peraturan-peraturan diorganisasi dan bersedia lembur untuk menyelesaikan proyek.

Salah satu kunci keberhasilan organisasi di era globalisasi saat ini adalah sejauh mana orang-orang atau warga organisasi secara sinergis mampu berkontribusi positif, baik dalam perencanaan maupun dalam proses pengimplementasian tugas dan tanggung jawab sebagai warga organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku positif dari warga organisasi. Perilaku ini terekspresikan dalam bentuk kesediaan secara sadar dan sukarela untuk bekerja serta memberikan kontribusi lebih dari apa yang

dituntut secara formal oleh organisasi. Oleh karena itu penelitian yang menguji faktor-faktor yang dapat mendorong warga organisasi untuk menunjukkan OCB sangat perlu dilakukan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang memiliki persamaan topik dengan penelitian ini, antara lain:

Tabel 2.1. Penelitian Empiris Sebelumnya

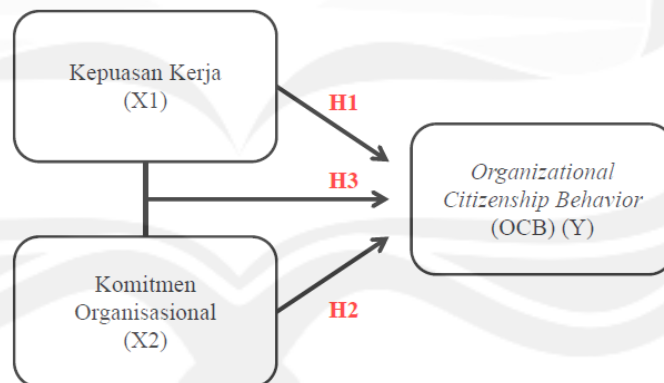
No.	Judul	Penulis	Variabel Dependen	Variabel Independen	Hasil Penelitian
1.	Kepuasan Kerja dan OCB Personil di Universitas Hospital Thailand	Intaraprasong <i>et al.</i> (2012)	OCB	Kepuasan kerja	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
2.	Apakah Kepuasan Kerja mempengaruhi OCB? Studi Empiris di Hotel Bintang Empat, Jakarta, Indonesia.	Budiman <i>et al.</i> (2014)	OCB	Kepuasan kerja	Pengaruh kepuasan kerja terhadap OCB sebesar 15% dan tidak signifikan
3.	Kepuasan Kerja dan OCB: Studi Empiris di Institusi Pendidikan	Mohammad (2011)	OCB	Kepuasan kerja	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB dan OCBO
4.	Hubungan diantara Komitmen Organisasional dan OCB di Perusahaan milik Pemerintah	Torahim (2013)	OCB	Komitmen organisasional	Komitmen organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap OCB
5.	OCB dan Komitmen Organisasional Karyawan yang mempengaruhi Pembelajaran Organisasi	Chang <i>et al.</i> (2011)	OCB	Komitmen organisasional	Ada pengaruh yang signifikan antara OCB dan komitmen organisasional terhadap Pembelajaran Organisasi

Penelitian yang dilakukan oleh Novliadi (2007) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berkembang sejalan dengan seberapa besar perhatian organisasi terhadap kontribusi karyawan, sehingga karyawan

akan memiliki persepsi yang positif terhadap organisasi dan akan memberikan umpan baliknya (*feed back*) dengan terlibat dalam OCB. *Organizational Citizenship Behavior* dipengaruhi oleh faktor kepuasan kerja dan komitmen organisasional, dimana seorang karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaan serta berkomitmen terhadap organisasi tempatnya bekerja, akan cenderung menunjukkan performa kerja yang lebih baik dibandingkan karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaan dan organisasinya (Robbins & Judge, 2007).

2.5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan rumusan masalah dan tinjauan pustaka tersebut diatas, maka dapat dibangun kerangka penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1. Kerangka Penelitian

Sumber: Lung Tang, 2008

Pada Gambar 1. dapat terlihat bahwa ada Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap *Organizational Citizenship*

Behavior (OCB). OCB merupakan perilaku sukarela yang tidak ada paksaan terhadap hal-hal yang menunjang kepentingan organisasi serta tidak berkaitan dengan *reward* secara langsung. Dasar kepribadian OCB merefleksikan ciri karyawan yang kooperatif, suka menolong, perhatian dan bersungguh-sungguh, sedangkan dasar sikap karyawan mengindikasikan bahwa karyawan terlibat dalam OCB untuk membalas tindakan organisasi (Luthans, 2006). Seperti yang telah diketahui bahwa OCB akan terlaksana dan terpenuhi apabila beberapa variabel yang mempengaruhi mendukung.

Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, 2003). Hal ini didukung dengan beberapa penelitian yang telah dilakukan oleh Smith, Bateman dan Organ (1983), mengadakan penelitian pertama kali tentang “*The Antecedent Of Organizational Citizenship Behavior*” menemukan bahwa kepuasan kerja menjadi prediktor terbaik. Selanjutnya, penelitian Puffer dalam (Organ, 1987), menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*.

Individu yang merasa perlakuan organisasinya baik, akan membalas dan meningkatkan kerja melebihi permintaan organisasinya, namun sebaliknya jika organisasi memandang tenaga kerjanya dalam

jangka pendek maka karyawan akan membalas dengan hanya melakukan tugasnya saja dan meminimalisasi perilaku citizenship, karena pada dasarnya kepuasan kerja akan mendorong seseorang memperlihatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior*.

Selain itu, komitmen organisasi ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan organisasi, dan adanya dorongan yang kuat dari dalam diri untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi demi tercapainya tujuan organisasi (Gibson, 1988). Salah satu hal yang dapat mendorong munculnya komitmen organisasi pada diri seseorang adalah menjadikannya seperti keluarga besar dalam organisasi. Dalam hal ini komitmen organisasi yang tinggi akan berakibat pada berbagai sikap dan perilaku positif, dimana sikap dan perilaku positif tersebut muncul sebagai aspek dari OCB misalnya seperti, menghindari tindakan mengeluh dan sikap yang dapat merugikan organisasi (*Sportmanship*), bersedia meluangkan waktu untuk membantu rekan kerja dalam permasalahan pekerjaan (*Altruism*), bersedia bekerja melebihi deskripsi kerja yang ada dan patuh terhadap peraturan organisasi melebihi karyawan pada umumnya (*Conscientiousness*), senantiasa menghargai dan memperhatikan orang lain (*Courtesy*), dan selalu mengedepankan kepentingan bersama seperti peduli terhadap keberhasilan organisasi serta kegiatan fungsional organisasi (*Civic Virtue*).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Scholl dan Schappe (dalam Elfina, 2004), mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari komitmen organisasi terhadap OCB, serta menemukan komitmen organisasional merupakan prediktor yang lebih signifikan dibandingkan kepuasan kerja. Komponen komitmen afektif berpengaruh positif dan signifikan terhadap dimensi *Altruism*, *Conscientiousness*, *Courtesy*, dan *Civic virtue* serta OCB total. Berdasarkan beberapa penelitian yang telah dilakukan mengindikasikan bahwa karyawan yang memiliki OCB akan membalas tindakan organisasi dan bekerja melebihi deskripsi kerja yang telah ditetapkan, sehingga dapat diketahui bahwa kepuasan kerja dan komitmen kerja merupakan faktor penentu munculnya perilaku OCB.

2.6. Hipotesis

2.6.1. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap OCB

Pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) terdapat dalam literatur-literatur mengenai organisasi, antara lain oleh Organ (1988); Organ & Ryan (1995); Podsakoff, *et al* (1993, 2000). Kepuasan kerja merupakan determinan penting yang mendorong seseorang memperlihatkan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB), disebabkan karena individu-individu yang mendapatkan kepuasan dalam pekerjaannya, akan cenderung memaknai pekerjaan dan tugas-tugas yang ia laksanakan

dengan penuh tanggung jawab dan dedikasi. Sehingga hampir tidak ada perdebatan yang berarti di kalangan para peneliti tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Penelitian oleh Jihad Mohammad, dkk (2011) menyimpulkan bahwa faktor kepuasan kerja baik eksternal maupun internal sangat berperan penting sebagai pemicu terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan. Murphy, James dan Neville (2001) dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan OCB. Berdasarkan atas rumusan masalah, kajian teori serta penelitian terdahulu yang relevan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H1: kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

2.6.2. Pengaruh Komitmen Organisasional terhadap OCB

Penelitian yang dilakukan Unuvar (2006), menyimpulkan antara lain bahwa selain kepuasan kerja, komitmen organisasi terbukti berpengaruh positif dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Penelitian Danan dan Hasanbasri (2007), yang dilakukan pada karyawan di Politeknik Kesehatan Banjarmasin membuktikan bahwa variabel komitmen organisasi mempunyai hubungan positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

C.O. Reilly dan J. Chatman (1986) dalam Luthans (2006) menyatakan bahwa komitmen organisasi secara jelas berpengaruh dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Porter, Mowday dan Steer (1982) menyatakan bahwa orang yang berkomitmen dengan organisasi adalah orang yang bersedia memberikan sesuatu sebagai kontribusi bagi organisasi sehingga kinerjanya akan meningkat. Mac Kenzie (1997) juga mengemukakan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi kinerja. Schell (1981), Schappe (1998) dalam Debora (2004) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan atas rumusan masalah, kajian teori serta penelitian terdahulu yang relevan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H2: komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.

2.6.3. Pengaruh kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap OCB

Penelitian oleh Jihad Mohammad, dkk (2011) menyimpulkan bahwa faktor kepuasan kerja baik eksternal maupun internal sangat berperan penting sebagai pemicu terjadinya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan. Murphy, James dan Neville (2001)

dalam penelitiannya juga menyimpulkan bahwa kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan OCB.

C.O. Reilly dan J. Chatman (1986) dalam Luthans (2006) menyatakan bahwa komitmen organisasi secara jelas berpengaruh dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Porter, Mowday dan Steer (1982) menyatakan bahwa orang yang berkomitmen dengan organisasi adalah orang yang bersedia memberikan sesuatu sebagai kontribusi bagi organisasi sehingga kinerjanya akan meningkat. Mac Kenzie (1997) juga mengemukakan bahwa komitmen organisasi mempengaruhi kinerja. Schell (1981), Schappe (1998) dalam Debora (2004) juga menyatakan bahwa komitmen organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Berdasarkan atas rumusan masalah, kajian teori serta penelitian terdahulu yang relevan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah:

H3: kepuasan kerja dan komitmen organisasional berpengaruh positif terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan STIKES Bethesda Yakkum Yogyakarta.